يقدمه: أشـرف شهاب

سباق تجوال المحمول

"أوروبا" فى المقدمة.. و"الخليج" على الطريق.. و"مصر" خارج السباق

فى 15 يونيو 2017 دخل القرار التاريخى للاتحاد الأوروبى الخاص بإلغاء تعريفات التجوال المحمول حيز التنفيذ. وشمل القرار خدمات التجوال فى الـ 28 دولة الأعضاء فى الاتحاد الأوروبي، بما فيها بريطانيا، بالإضافة إلى دول أخرى غير أعضاء فى الاتحاد هى النرويج وأيسلندا وليخشتاين. وقد شجع هذا القرار المشتركين على الاحتفاظ بهواتفهم المحمولة أثناء تواجدهم خارج بلادهم، بعد أن تخلصوا إلى الأبد مما يعرف بـ"صدمة الفاتورة".

وعلى الرغم من أن هذا القرار أدى إلى رفع معدلات استخدام تجوال البيانات إلى أعلى مستوى له على الإطلاق، إلا أنه أدى أيضًا بشكل أساسى إلى تغيير محرك الإيرادات الرئيسى للشركات المقدمة لخدمات التليفون المحمول الذين كانوا ينظرون إلى رسوم التجوال باعتبارها الدجاجة التى تبيض ذهبا، نظرًا للرسوم العالية التى كانوا يتحصلون عليها لتقديم خدمات التجوال.
لا تقتصر التغييرات التى قادها الاتحاد الأوروبى فى قواعد التجوال على دول القارة الأوروبية، إذ أثارت غيرة المشتركين من مستخدمى التليفونات المحمولة حول العالم، الذين باتوا ينظرون إلى التجربة الأوروبية كمثال واقعى، ونموذج حى، يمكن الاقتداء به.

الأوروبيون وقيادة التغيير

إذا كان الأوروبيون قد نجحوا، فى قيادة التغيير الجذرى، وإجبار شركات الاتصالات المحمولة على تغيير نماذج أعمالها، وإعادة هيكلة عملياتها، لصالح المشتركين المسافرين بين دول الاتحاد من المواطنين وغير المواطنين، فإن الاتحادات والمنظمات الإقليمية فى بقية مناطق العالم، باتت مطالبة بإتخاذ خطوات مماثلة.
تتمتع المنطقة العربية بميزات فريدة، فهى تضم شعوبًا تجمعها روابط اللغة، والدم، والدين. وإذا ما نظرنا إلى مصر، لوجدنا أنها تنفرد بموقع جغرافى فريد فهى تربط بين القارتين الإفريقية والآسيوية، وعلى مرمى حجر من القارة الأوروبية، وهى عضو فى منظمات دولية وإقليمية، من بينها جامعة الدول العربية، ومجلس وزراء الاتصالات العرب، ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية التابعين لها. كما أنها عضو فى الاتحاد الإفريقى، ومجلس وزراء الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأفارقة التابع للاتحاد.
كما أن مصر بلد سياحى من الطراز الأول، حيث بلغ عدد السائحين الذين وصلوا إلى مصر نحو 10 ملايين سائح فى العام الماضى 2018. ويسافر من مصر ملايين المسافرين سنويًا، فضلًا عن ملايين المصريين المهاجرين، أو العاملين فى الخارج، فضلًا عن أعداد المصريين المسافرين للسياحة أو الحج سنويًا.
وعلى مستوى الدول العربية، توجد العديد من المنظمات الإقليمية، فدول الخليج العربى، يجمعها "مجلس التعاون الخليجى"، ودول المغرب العربى يجمعها "اتحاد دول المغرب العربي".
وإذا ما نظرنا إلى المملكة العربية السعودية لوجدنا أنها تستقبل سنويًا ملايين الزوار سواء للحج أو العمرة أو السياحة. وفى موسم الحج الماضى فقط استقبلت المملكة العربية السعودية ما يقارب 2 مليون حاج من خارج

المملكة، وبإجمالى حجاج من الخارج على مدى السنوات العشر الماضية ما يقارب 16 مليون حاج (15.984 مليون حاج).
كما أن دولة الإمارات العربية المتحدة تتمتع بحركة سياحية ضخمة، ومتنامية، خصوصًا إمارتي أبو ظبي، ودبي.
فقد استقبلت دولة الإمارات فى عام 2017 فقط نحو 16 مليون سائح، و20.5 مليون سائح فى العام الماضى 2018.
استشهدنا بالأرقام المشار إليها أعلاه، لنوضح أن الدول العربية والإفريقية تربطها حركة انتقالات بعشرات الملايين سنويًا، الأمر الذى يؤكد أن هذه جميع الدول العربية بمختلف محيطاتها الإفريقية أو الآسيوية، أحوج ما تكون إلى تحرك مماثل للتحركات التى قام بها الاتحاد الأووبى تجاه مسألة إلغاء أسعار التجوال، ومع ذلك، فإننا لا نجد أى تحركات يمكن وصفها بالجدية من جانب المنظمات الدولية أو الإقليمية المعنية، لرفع المعاناة عن كاهل الملايين من المسافرين أو القادمين، أو المتنقلين بين الدول المشار إليها، رغم أن قطاعًا كبيرًا لا يمكن الاستهانة به من بين المسافرين بين هذه الدول هم من الفئات المتوسطة أو المحدودة الدخل الذين يمكن أن تسبب لهم فاتورة التجوال عبئا لا يمكنهم تحمله. ويمكن فى حالة اتخاذ قرار مشابه لقرار الاتحاد الأوروبى الشجاع.

الدول العربية والتجوال

تشير الورقة التى نشرها "الجهاز القومى لتنظيم الاتصالات" المصرى على موقعه على شبكة الإنترنت فى 28 أغسطس 2006، إلى أن الاهتمام بقضية التجوال فى العالم العربى بدأ من خلال تكليف "مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات"، لـ"الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات" ARNET بدراسة أسعار التجوال فى العالم العربى، وسبل تخفيضها، وذلك فى اجتماع المجلس فى يونيو 2005.
وعلى الفور، قامت الشبكة بعقد اجتماع عام غير عادى فى القاهرة (حيث كانت مصر ترأس الشبكة فى تلك الدورة) لمناقشة الموضوع. وتم توجيه الدعوة إلى "المكتب الإقليمى العربى للاتحاد الدولى للاتصالات"، ومشغلى خدمات التجوال فى العالم العربى، و "الجمعية العربية لمشغلى الهواتف النقالة" و "الأمانة العامة لجامعة الدول العربية" ومندوب عن "الاتحاد الأوروبى"، وكذلك ممثلو المجتمع المدنى، بالإضافة إلى أعضاء الشبكة من هيئات التنظيم العربية. وقامت الشبكة بعرض دراسة تحليلية مقدمة من الجهاز القومى لتنظيم الاتصالات المصرى لأسعار التجوال المطبقة على المستخدم العربي.
وأوضحت الدراسة وجود تفاوت شديد بين نسبة الزيادة التى تفرضها الشركات على المستخدم المتجول، حيث تراوحت بين 15 ٪ و 700 ٪. كما تم خلال الاجتماع الاستماع إلى الشرح المقدم من الاتحاد الأوروبى عن ما توصلوا إليه لحل مثل هذه المشكلة بين دول الاتحاد.

فريق عمل عربي

وفى نهاية الاجتماع، انعقدت جلسة مغلقة لهيئات التنظيم فقط، أقروا فيها إنشاء فريق عمل لدراسة الموضوع باستفاضة والخروج بالتوصيات المقترحة، على أن يتكون الفريق من أعضاء من ذوى الخبرة من كل من: مصر، والسعودية، والإمارات، وسوريا، والجزائر. وتم اختيار الجهاز القومى لتنظيم الاتصالات المصرى لرئاسة الفريق.

ما هى خدمة التجوال الدولى؟

هى خدمة تقدمها شركات الاتصالات المحمولة تتيح للمشتركين فيها إمكانية استخدام هواتفهم المحمولة بنفس أرقامهم لإجراء الاتصالات، سواء كانت إرسال أو استقبال المكالمات الهاتفية، أو الرسائل النصية القصيرة، أو استخدام الإنترنت عبر الموبايل Mobile Internet أثناء سفرهم خارج بلادهم.
وفى حالة وجود اتفاقية بين الشركة الأصلية المقدمة لخدمة المحمول فى بلدك ومقدم خدمة آخر فى البلد التى تسافر إليها، بالإضافة إلى الاشتراك فى خاصية التجوال الدولى فى هاتفك، سيكون بإمكانك استعمال هاتفك المحمول كما لو كنت داخل بلدك.
وسوف تستلم الفاتورة كما تعودت من مقدم الخدمة الخاص بك فى بلدك، ولكن ستخضع رسوم أو أسعار المكالمات للاتفاق المنعقد بين مقدم الخدمة الخاص بك، ومشغل الشبكة فى البلد المضيف.

ومع انتقال رئاسة الشبكة العربية لهيئات التنظيم الى دولة الإمارات العربية فى مارس 2006، شـهدت العاصمة الإماراتية أبو ظبى اجتماعًا آخر لمتابعة عمل الفريق، حيث أكد المشـاركون على تنفيذ مبدأ علانية الأسـعار، وحث المشغلين على تزويد فريق العمل بالبيانات المطلوبة.

توصيات عربية

توصل فريق العمل الى أن مشكلة التجوال فى العالم العربى تتضمن شقين، أولهما عدم علنية الأسـعار، حيث إن المشترك العربى حال تجواله لا يعرف سـعر الدقيقة التى سيحاسب عليها فى حالة إرسال أو استقبال المكالمات، وإن كانت درجة العلنية متفاوتة من مشغل لآخر. وهذا الأمر يدخل مباشرة ضمن نطاق عمل كل هيئة تنظيم، ولذلك فقد اتخذت الشـبكة قرارًا ينص على: "إلزام شركات ومشـغلى الاتصالات فى المنطقة العربية بالتزام مبدأ الشـفافية فى نشـر وإشـهار أسـعار خدمات التجوال الدولى، والعمل على توعية مسـتخدمى الخدمات باسـتعمال الرسـائل النصية، وجميع الوسائل الأخرى المتاحة". الشـق الثانى للمشكلة طبقًا لفريق العمل كان يتمثل فى ارتفاع سـعر دقيقة التجوال. واعتبر فريق العمل أن الهدف الأساسى له هو الوصول إلى أفضل أسـلوب لحساب سـعر الدقيقة العادل الذى يوفر سعرًا مناسبًا للمتجول العربى، وفى نفس الوقت يحقق أرباحًا لمشغلى الخدمة. وقد روعى فى هذا التسـعير حق مشغلى خدمات المحمول (الناشئة وقتها) فى المكسب، وحق المستهلك العربى فى أن يكون السعر مناسبًا وعادلًا. وأوضح فريق العمل، أن خفض أسـعار التجوال بين الدول العربية سيكون له أثر جيد على المجتمع العربى، إذ سيسهم ذلك الانخفاض فى الآتى:

- زيادة حجم الحركة فى خدمات التجوال مما سيزيد العائد منها.
- الاسـتغناء عن شـراء خـط جديد للمتجول، وذلك سـيوفر من اسـتهلاك المصادر المحدودة للدول كالترقيم.
- زيادة حركة السياحة والتجارة البينية بين العالم العربي.

وقد قوبل هذا المقترح بترحيب شـديد من الـدول العربية، وباهتمام كبير أيضًا على المسـتوى الدولى، حيث أبدى مسـئولو الرابطة الدولية لمشغلى التليفونـات المحمولة GSMA اهتمامهم بهذا المقتـرح، وقاموا بزيارة الى الجهاز القومى لتنظيم الاتصالات فى مصر، لإبداء آرائهم وتعليقاتهم على المقترح.

مبادرات خليجية

منذ قرار "مجلس الوزراء العـرب للاتصالات والمعلومات" فى يونيو 2005، اسـتغرق الأمـر سـنوات لكى يبـدأ المسـتخدم العربى فى الاسـتفادة من تأثيراتــه. وعلى وجه الدقة، يمكننا القول، إن دول مجلس التعاون الخليجى وحدها، هى التى أخذت قضية تخفيض أسـعار التجوال بجدية. وبعد حوالى 5 سـنوات كاملة، وبالتحديد فى عام 2010، وافقت اللجنة الوزارية الخليجية للبريـد والاتصالات وتقنية المعلومات على تنفيذ المرحلة الأولى من عملية تنظيم التجـوال الدولى بين دول مجلس التعـاون الخليجى، والتى تضمنت وضع أسقف سعرية لبعض خدمات التجوال بين دول المجلس. وتم تطبيق المرحلـة الأولى من القرار فى 1 فبرايـر 2012. وفى 9 يونيو 2015 صادقت اللجنة الوزارية لدول مجلس التعاون الخليجى على التوصيات المقدمة إليها من قبـل الفريق الخليجى المعنى بتنظيم أسـعار التجـوال لتنفيذ المرحلة الثانيـة من عملية تنظيم التجوال الدولى بين دول المجلس. وتتضمن هذه المرحلة وضع أسقف سعرية لا يمكن للمشغلين تجاوزها لخدمة المكالمات المحليـة فى الدولـة الخليجية المـزارة، وخدمة المكالمـات الدولية إلى أى دولة خليجية أخرى بما فيها الدولة الأم، وخدمة المكالمات المسـتلمة أثناء التجوال فى دول الخليج، وخدمة الرسـائل النصية القصيرة أثناء التجوال فى دول الخليج، بالإضافة إلى خدمة بيانات التجوال فى دول الخليج.

الإمارات

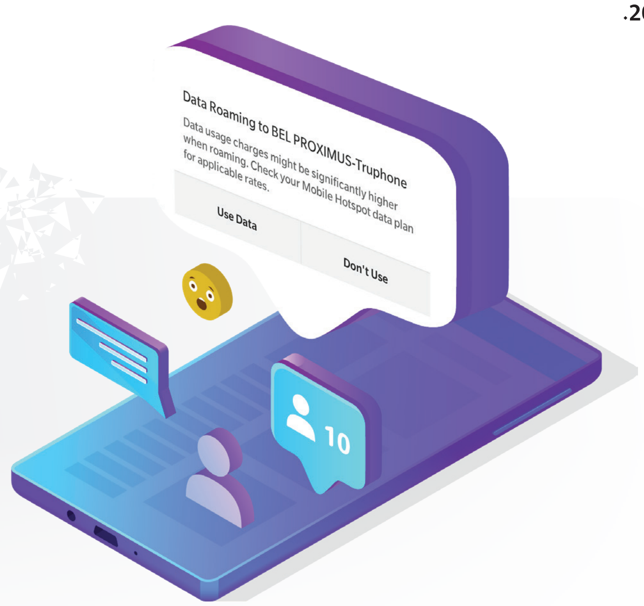
وفــى الإمـارات العربية المتحـدة، أصـدرت "الهيئـة العامـة لتنظيم قطاع الاتصالات" القرار رقم 4 لسـنة 2015 لتوجيه شـركات الاتصالات المحمولة نحـو تخفيض أسـعار التجـوال بين الإمـارات وبقية دول مجلـس التعاون الخليجى، بنسبة 42 ٪ فى المتوسط. وبدأ سريان مفعول القرار فى 1 أبريل 2016.

السعودية

وفــى المملكــة العربيــة السـعودية، أعلنـت "هيئــة الاتصـالات وتقنيـة المعلومات" فى 1 أبريل 2016 عن بدء المرحلة الأولى من تخفيض أسـعار التجزئة لخدمات التجوال بين دول مجلس التعاون استنادًا إلى قرارات اللجنة الوزاريــة للاتصالات وتقنية المعلومات لــدول مجلس التعاون الخليجى فى اجتماعها الـ 24. وأوضحت الهيئة أن الحد الأعلى للأسعار ينطبق على جميع مقدمى خدمات الاتصالات المتنقلة فى جميع دول مجلس التعاون الخليجي وأكدت الهيئة، أن للمشــترك الحرية فى اسـتخدام خدمــات التجوال بنظام الدفع بحسب الاستهلاك بأسعار التجوال الموحدة فى دول مجلس التعاون، أو اختيــار الاشــتراكات المناسـبة له كباقــات التجوال التــى يتيحها مقدمو خدمــات الاتصــالات المتنقلة. وتوقعت أن يكون للقـرار تأثير كبير فى نمو حجم استخدام خدمات البيانات.

قطر

وفــى قطر أعلنــت "هيئــة تنظيم الاتصــالات" عــن بدء مقدمــى خدمات الاتصــالات فى الدولة تطبيق المرحلة الثالثة من التنظيم الخاص بتخفيض الحد الأعلى لأسـعار التجوال بين دول مجلس التعاون الخليجى بداية من 1 أبريل 2018، بنسـبة تخفيض وصلت إلى 29.4 ٪ مع التأكيد على أنه سـوف يتــم خفض الحد الأعلى لهذه الخدمة أكثر فى أبريل من كل عام حتى عام 2020.



تكلفة التجوال و"صدمة الفاتورة"

ستتحمل كمسـتهلك تكلفة أى اتصالات أو نقل بيانات تقوم بها خلال فترة التجوال، وغالبًا ما تكون أسعارها باهظة الثمن، مما قد يؤدى إلى ما يسمى: "صدمة الفاتورة".

ولتفـادى هذه الصدمـة، فإن من الأفضل أن تتصل قبل سـفرك بشـركة المحمول المقدمة للخدمة، والاستفسار عن الأسعار قبل السفر، ويجب أن تتأكد من معرفة ما يلى:

- شـركة المحمول المتعاقدة مع الشـركة التى تقـدم لك الخدمة فى بلدك، حيث غالبًا ما تكون أسعارها أقل من الشركات غير الشريكة.
- رسوم إجراء مكالمات داخلية فى الدولة التى ستقوم بزيارتها.
- رسوم إجراء مكالمات لبلدك، ورسوم الاتصال بأى دولة أخرى.
- رسوم استقبال المكالمات فى الدولة التى ستسافر إليها.
- رسوم استقبال وإرسال الرسائل النصية القصيرة.
- رسوم استخدام الإنترنت على هاتفك المحمول.
- أفضـل الأوقات التى يمكن إجراء الاتصالات فيها ففى بعض الأحيان تتفاوت الأسعار بين الليل والنهار.

مصر.. مبادرات فردية

أمـا فى مصر، فقد ظلت القضية رهنًا بمبادرات فردية من جانب الشـركات، فلـم يصدر عـن الجهاز القومى لتنظيـم الاتصالات فى مصـر أى قرار يلزم شـركات الاتصالات بتنفيذ مبادرات لتخفيض أسـعار التجوال. واقتصر الأمر على مبادرات فردية قامت بها شركات المحمول العاملة فى السوق المصرية من خـلال عروض دائمة أو مؤقتة لتخفيض أسـعار التجـوال، آخرها عرض التجوال الذى تم تصميمه خصيصًا للمشـجعين المصريين المسـافرين إلى روسيا لمؤازرة المنتخب المصرى فى تصفيات كأس العالم العام الماضى. فلا استطاع المستخدم المصرى أن يستفيد من مبادرات مجلس وزراء الاتصالات العرب، ولا اسـتطاع أن يسـتفيد من مبادرات الدول العربية الخليجية، لأنها اقتصرت على المتجولين داخل نطاق دول المجلس فقط.

مصر خارج السياق

وإذا خرجنا من النطاق الجغرافى لمصر، ونظرنا إلى التواجد العالمى لشـركات المحمول العاملة فى السـوق المصرى، لوجدنا أن من بينهما شـركتين لهما أعمـال فى دول أوروبية، وينطبق عليهما قرار الاتحاد الأوروبى بإلغاء رسـوم التجوال، هما شركة "فودافون مصر" التابعة لمجموعة "فودافون" (الإنجليزية) التى تعمل داخل 25 دولة حول العالم، وشركة "اورنج مصر" التابعة لمجموعة "اورنج" (الفرنسية) والتى تعمل فى 28 دولة حول العالم. أما شركة "اتصالات مصـر" التابعة لمجموعة "اتصالات الإمارات"، فتعمل أيضا فى 15 دولة حول العالـم، وتبقى شـركة المحمول الرابعـة WE التابعة لمجموعـة "المصرية للاتصالات" وليس لديها شبكات محمول سوى فى مصر فقط.

ومع أن بإمكان الشركات الثلاث "فودافون" و"اورنج" و"اتصالات" أن تبادر بإلغاء أسـعار التجوال للمشتركين فى شبكاتها وبين شبكاتها حول العالم، إلا أننا لم نشهد أى تحرك على هذا المستوى أيضًا.

الخطوة التالية

إذا كنـا نطالـب تجمعات الـدول العربية، أو الإفريقية، أو الآسـيوية، بإلغاء رسوم التجوال، فإن البعض قد يتساءل: ما هى الخطوة التالية لإلغاء رسوم التجوال؟

لقد أدى اعتماد المشـتركين المتجولين على بدائل التجوال المسـتندة إلى الإنترنت، وعـدة عوامل أخرى، من بينها التنافس الشـديد بين الشـركات المقدمة للخدمة، إلى ظهور بيئة مليئة بالتحديات. ففى الوقت الذى وصلت فيـه توقعات المشـتركين لجودة الخدمـة / التجربـة (Quality of Expeci-ence-QoE) إلى أعلى مسـتوياتها، ووصول الطلب الكلى على خدمات نقل البيانات إلى أعلى مسـتوياته المسـجلة، فإن هذه العوامل كفيلة بأن تجبر العديد من مشـغلى شبكات الاتصالات المحمولة على إعادة التفكير فى قضية رسوم التجوال الدولى.

ولحسـن حظ الشـركات المقدمة للخدمة، فإن كل تحـد جديد يظهـر فى عالم الاتصـالات، يجلب معه فرصًا جديـدة. صحيح أن الشـركات المقدمة للخدمة تجنى الكثير من إيرادات التجوال التقليدية، ولكن الجيل القادم من خدمات التجوال المتطورة، مع التقنيات الجديدة، ونمـاذج الأعمال التى يمكن اتباعها لتحسـين الإيرادات، وزيادة هوامـش الأربـاح، يمكنها أن تعـزز نمو أعمال التجـوال لصالح شـركات المحمـول على المـدى الطويل، بشـرط أن تقوم الشركات بتطوير عروض التجوال وتغييرها تغييرًا جذريًا.

حلول وسط

أصبح المشتركون فى شبكات الاتصالات المحمولة اليوم أكثر انفتاحًا علـى مفهوم التجوال من أى وقت مضـى، فقـد أدت زيادة اسـتخدام الهواتف الذكيـة، وإدمانهم على اسـتخدام الإنترنت علـى مـدار السـاعة طـوال أيام الأسـبوع، وزيادة معدلات السـفر إلى ظهور طلب غير مسبوق على خدمات التجوال الدولى.

هل يمكن خفض قيمة فاتورة التجوال؟

نعم. هنـاك عدة طـرق يمكن اللجـوء إليها لتخفيـض التكلفة الباهظـة لخدمة التجوال الدولى. لـذا يجب عليك الالتزام ببعض الإرشـادات العامة التى ستساعدك على تخفيض قيمة الفاتورة. ومن بينها:

- أخبر زملاءك فى العمل وأصدقاءك وعائلتك بالتكلفة التى ستتحملها عنـد الاتصـال بك أثنـاء تواجدك خـارج البلاد. (عند قيـام أحدهم بالاتصال بك خارج البلاد يتم احتساب قيمة المكالمة كالتالى: سعر المكالمة المحلية يتحمله الشخص الذى يتصل بك. أما سعر تحويل المكالمة من محلية إلى دولية فستتحمله أنت).
- حاول استخدام الرسـائل النصية بدل المكالمات الهاتفية للتواصل مع الأهل والأصدقاء.
- قـم بإلغاء خاصية الرسـائل الصوتية، أو خدمـة تحويل المكالمات آليًا حتى تتجنب تحويل تلك المكالمات والرسـائل إلى هاتفك أثناء تواجدك بالخارج.
- أغلق هاتفك المحمول فى حال عدم اسـتعمالك له لتجنب الرد على مكالمات من لا يعرفون أنك مسافر خارج البلاد.
- تأكد من إلغاء خاصية استعمال بيانات الموبايل طوال فترة سفرك.
- تأكـد من إلغـاء خاصيـة التحديث التلقائـى للبرامـج والتطبيقات المثبتة على هاتفك، حيث إنها تستهلك كمية كبيرة من البيانات.

وإلى وقت قريب، انصب تركيز المشغلين لشبكات الاتصالات المحمولة على تشجيع وزيادة استخدام التجوال الدولى. لكن بعض المشتركين المتجولين اختاروا إما الحصول على بطاقات SIM محلية من الدول التى يزورونها، أو استخدام خدمات الواى فاى WiFi كبديل اقتصادى، بينما اختار آخرون التزام الصمت، وإغلاق تليفوناتهم تمامًا عند السفر. ولكى تستطيع الشركات استعادة هؤلاء المشتركين، فإن عليها تكييف أنفسها مع الواقع الجديد، ومحاولة اكتشاف حلول وسط مرضية للطرفين.

عصر جديد للتجوال

لقد أدى قرار الاتحاد الأوروبى بإلغاء تعريفات التجوال فى منطقة اليورو إلى تشجيع المشتركين على الاحتفاظ بهواتفهم أثناء التجوال، وأدى ذلك إلى ارتفاع معدلات استخدام تجوال البيانات إلى أعلى مستوى له على الإطلاق، إلا أنه أدى أيضًا بشكل أساسى إلى تغيير محرك الإيرادات الرئيسى للمشغلين، مما دفع إلى الواجهة بعدة أسئلة، من بينها:

- هل لدى المشغلين الوسائل اللازمة لتحقيق أقصى استفادة من العدد المتنامى من المسافرين؟
- هل لديهم الرؤية اللازمة لخدمة المشتركين بشكل أفضل؟
- هل لديهم القدرة على تقديم نماذج تجوال مبتكرة وخفض التكاليف؟
- ما هى الخدمات الجديدة التى يمكنهم تطويرها لقطاعات جديدة؟

ومن الواضح أن الإجابات على هذه الأسئلة من شأنها تمكين المشغلين من رفع نسبة العوائد السنوية التى يحققونها من كل مستخدم-Annual Revenue Per User-ARPU . يبدو التحدى صعبًا، لأن المشغلين كانوا يضعون آمالًا كبيرة على عوائد التجوال المربحة التى كانت، وما زالت توفر لهم عائدات إضافية تتجاوز رسوم الوصول إلى الشبكة المحلية، والتى زادت على 54 مليار دولار أمريكى فى عامى 2015 و 2016 وحدهما. كما كان المشغلون ينظرون إلى التجوال على أنه أمر أساسى لهم ضمن محاولاتهم لعكس اتجاه الانخفاض المستمر فى متوسط العائد السنوى لكل مستخدم الذى انخفض فى كل أنحاء العالم على مدار السنوات العشر الماضية.

ومع ذلك، فإن التأثيرات السلبية التى شعرت بها الشركات، يمكن إرجاعها إلى ثلاثة عوامل رئيسية:

- اللوائح الصارمة

كما يتضح من قرار الاتحاد الأوروبى إلغاء رسوم التجوال، والتغييرات الأخرى التى تحدث حول العالم، كما هو الحال فى دول مجلس التعاون الخليجى التى بدأت تخفيض أسعار التجوال تدريجيًا.

- تحديات الفرص الضائعة

المشتركون الذين تعرضوا لصدمة فاتورة التجوال، أو أولئك الذين يتجنبون استخدام هواتفهم المحمولة عند التجوال خارج الشبكة المحلية.

- المنافسة المتزايدة

سواء من مشغلين آخرين يقدمون عروضًا مخصصة للتجوال الدولى، أو مقدمى الخدمات الرقمية البديلة التى تعتمد على الإنترنت.

أوقات حرجة

مع التحديات التى تواجهها الشركات بخصوص قضية التجوال، يبدو أن وقت إجراء التغييرات قد حان. خاصة وأن هناك ثلاث فرص مربحة تطرح نفسها أمام المشغلين الذين يرغبون فى الانتقال إلى الجيل التالى من خدمات التجوال.

الفرصة الأولى تحليلات البيانات

امتلاك رؤية متعمقة مبنية على جودة تجربة المشترك QoE، وتقديم خدمات مصممة خصيصًا لتلبية رغبات كل مشترك على حدة Personalisation، وهذه يمكن امتلاكها من خلال تحليلات البيانات الكبيرة لمعرفة عادات وسلوكيات كل مستخدم، وأنماط استخدامه للهاتف.

الفرصة الثانية.. إنترنت الأشياء

من المتوقع أن يساهم نمو إنترنت الأشياء (IoT) فى زيادة إيرادات التجوال، لأن المليارات من الأجهزة المتصلة بإنترنت الأشياء، وخصوصًا الهواتف المحمولة -باعتبارها أكبر فئة من الأجهزة المتصلة- ستحتاج إلى اتصال على النطاق العالمى. ويعتبر توفير خدمة التجوال عالية الجودة لهذه الأجهزة فرصة كبيرة للمشغلين. كما يعتبر الاتصال على النطاق العالمى أداة تمكين أساسية للتواصل من جهاز لآخر Machine to Machine، وكذلك لخدمات جديدة لتجوال المشتركين الأفراد. وهناك فرصة أخرى يمكن الاستفادة منها تتمثل فى الشركات العاملة خارج الحدود، حيث يمكن لمشغلى المحمول توفير عروض اتصال عالمية لمساعدة الشركات على توسيع أعمالها. لنتخيل على سبيل المثال "جهاز تعقب" موضوع فى شحنة بضاعة تحتوى على سلع عالية القيمة تنتقل بين بلدين. فى هذه الحالة يكون مطلوبًا تدفق بيانات ثابت وموثوق من جهاز التعقب لضمان أن الشحنة ستصل فى الموعد المحدد. وبطبيعة الحال، يجب أن تكون خدمة التجوال متاحة ومرنة بما يكفى لضمان الاتصال بالشحنة / جهاز التعقب أينما تذهب.

ومثال آخر، تقوم العديد من شركات السيارات ببيع سياراتها فى جميع أنحاء العالم. وبعض الشركات تقوم بتضمين أجهزة تتبع للسيارات أو المعدات التى تبيعها، مما يعنى أن كل هذه السيارات أو المعدات يجب أن تكون متصلة على مستوى العالم بمنصة إنترنت الأشياء. وإذا تمكنت شركات المحمول من دمج منصاتها مع إنترنت الاشياء، ونجحت فى توفير التجوال الدولى من خلال بطاقات اتصال SIM Cards عالمية النطاق، فإن هذا سيفتح أمامها آفاقًا مستقبلية لا حدود لها.

الفرصة الثالثة.. الاشتباك

من خلال الاشتباك مع متطلبات المشتركين، وتقديم عروض جذابة مصممة تبعًا للتفضيلات الفردية للمشتركين، وعرض خدمات جديدة مثل التجوال عبر شبكات التطور طويلة المدى VOLTE والجيل الخامس من الاتصالات المحمولة 5G يمكن للمشغلين إحداث تغيير إيجابى فى منحنى الإيرادات.

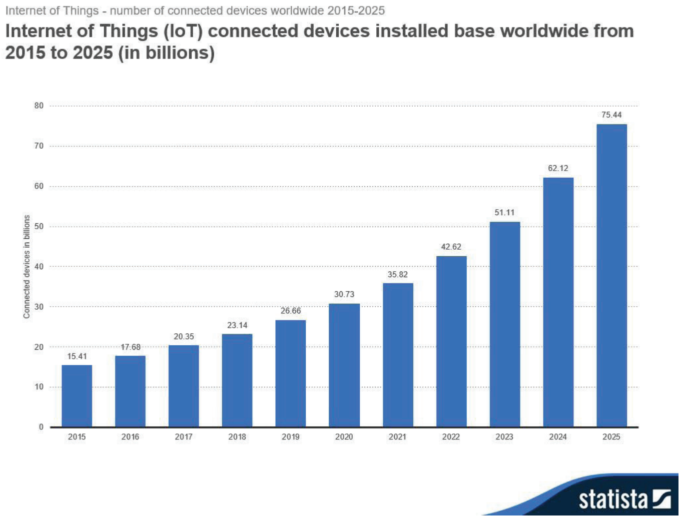
الإستراتيجيات الصحيحة

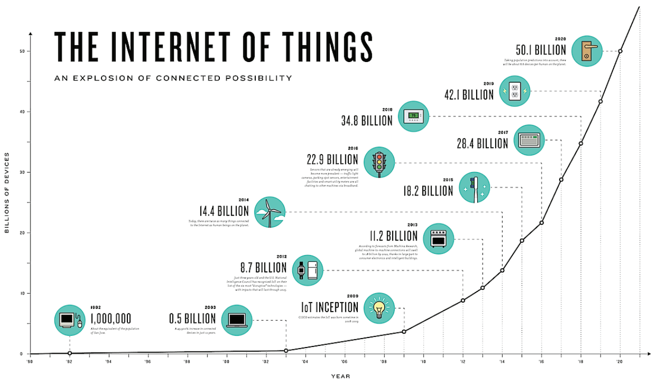
تطلب الانخفاض فى إيرادات التجوال العالمى من المشغلين التركيز على الإبداع والابتكار باعتبارهما الآلية الكفيلة بتوليد النمو فى العائدات. ويمكن للشركات من خلال التحليلات المتقدمة للبيانات تحقيق النجاح. فالشركات تتمتع بوضع فريد، حيث إن لديهم مخزونًا وكميات هائلة من البيانات الواسعة من معلومات الشبكة ومعلومات المشتركين التى يمكن أن تقودهم إلى فرص هائلة لتحقيق الأرباح. ويمكن من خلال تحليل أنماط الاستخدام، فهم تفضيلات العملاء وتوقعاتهم، وتلبية احتياجاتهم، وتعميق التفاعل معهم.

كما يمكن للمشغلين اعتمادًا على تحليلاتهم لأسلوب حياة كل عميل تنشيط خدمات المحتوى أثناء التجوال. فعلى سبيل المثال، يمكن للمشترك الذى يستخدم خدمة تليفزيون الإنترنت Internet TV بانتظام على الشبكة المنزلية الوصول إلى برامجه المفضلة أثناء التجوال إذا تم توفير الخدمة له بسعر مخفض.

عروض مميزة

هناك مجموعات من المشتركين مثل رجال الأعمال، والعمال المهاجرين، أو الحجاج والمعتمرين، يمكن تحفيزهم على استخدام خدمات التجوال من خلال تقديم عروض خاصة، مع تحتوى على مستوى يومى من استخدام البيانات، وإمكانية الوصول عالية الجودة إلى بعض التطبيقات التى تتناسب مع المتطلبات الفردية لهم. مع توفير خدمة التنبيه المسبق فى الوقت المناسب لتحذير المشتركين، ووقايتهم من صدمة الفواتير، وبالتالى تجنب النزاعات التى يمكن أن تنشأ لاحقًا.





النمو المستمر

يمكن أن نخلص إلى القول بأن الطلب على خدمات التجوال سيستمر فى النمو، وهذا النمو، سيدعم زيادة الإيرادات للشركات المقدمة لخدمات التجوال. ومع ذلك، كما أظهر مثال الاتحاد الأوروبى، من المهم التكيف مع نموذج جديد، حيث يتحول التجوال إلى سلعة رائجة فى أكبر عدد ممكن من الأسواق حول العالم لتحفيز استخدامه من خلال العروض الشخصية، وتحسين تجربة المستخدم مع الحفاظ على الربحية.

وسوف تدعم تحليلات البيانات الضخمة المتقدمة مستقبل إيرادات التجوال. لذا، يجب على الشركات تصميم حلول تضع بعين الإعتبار المجموعة الواسعة من خدمات القيمة المضافة التى يمكن تقديمها لفتح الآفاق أمام الجيل القادم من فرص التجوال، وزيادة جودة التجربة وتعزيز ولاء العملاء. وبوجود 42.1 مليار جهاز متصل من أجهزة إنترنت الأشياء بنهاية هذا العام 2019، طبقا لتقديرات شركة "سيسكو" العالمية، أو حوالى 26.66 مليار جهاز طبقًا لتقديرات شركة "ستاتسيا" العالمية، فإن فرص نمو أعمال التجوال ستتواصل، والأمر مرهون فقط بقدرة الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات المحمولة على التحرك السريع والفاعل لتجنب الوقوع ضحية للظروف المتغيرة

الإرادة العربية

يبقى أن تعيد أجهزة وهيئات تنظيم الاتصالات فى الدول العربية والإفريقية والآسيوية التى تسبح مصر فى محيطها النظر فى قضية التجوال، واعتبارها من القضايا الملحة، وأن تستلهم روح قرار مجلس وزراء الاتصالات العرب الصادر فى عام 2005، والاستفادة من تجربة اللجنة الوزارية الخليجية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات، التى بدأت التطبيق الفعلى والتدريجى لتخفيض أسعار التجوال الدولى، بالإضافة إلى تجربة الاتحاد الأوروبى، خصوصًا، وأنها أثبتت نجاحها مما يؤهلها لأن تكون مصدرًا للاستفادة من إيجابياتها، وتفادى سلبياتها.

بدائل استخدام التجوال الدولى

هناك العديد من الخيارات البديلة التى تتيح لك البقاء على تواصل مع الأهل والأصدقاء وزملاء العمل أثناء سفرك، ومنها:

- توقف عن تصفح الإنترنت أو التطبيقات التى تستهلك البيانات أثناء سفرك إلا فى حالة تواجدك فى نطاق شبكة واى فاى محلية.

- اعتمد على خدمة البريد الإلكترونى.

- خدمة الاتصال الصوتى عبر الإنترنت من خلال برامج مثل Viber أو Dou وغيرها.

- قد يكون من الأفضل شراء بطاقة هاتف محلية مسبقة الدفع (سيم كارد) SIM Card فى الدولة التى ستزورها لتستخدمها طوال فترة زيارتك لتلك الدولة.

- شراء كروت الهاتف المسبقة الدفع التى تستطيع استخدامها مع الهاتف المحمول أو الهواتف الأرضية.